

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Service outcome* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *firm image* sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima. Hal tersebut berarti apabila *service outcome* meningkat, maka *firm image* Klinik Pratama di Surabaya pun akan meningkat.
2. *Service outcome* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat diterima, dengan demikian apabila *service outcome* meningkat, maka *service quality* Klinik Pratama di Surabaya akan meningkat.
3. *Firm image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima. Hal tersebut berarti apabila *firm image* meningkat, maka *service quality* Klinik Pratama di Surabaya pun akan meningkat.
4. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat diterima. Hal tersebut berarti apabila *service quality* meningkat, maka *patient satisfaction* Klinik Pratama di Surabaya pun akan meningkat.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti seperti loyalitas pasien atau apakah iklan akan berpengaruh terhadap *firm image* sebuah klinik mengingat masih sedikit penelitian tentang hal tersebut, atau bisa juga penelitian selanjutnya ditujukan untuk menemukan faktor spesifik yang diharapkan oleh pasien saat datang mengunjungi sebuah klinik gigi.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah ada, saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Klinik Pratama Surabaya sebaiknya memperhatikan *service outcome* yang diberikan kepada para pasien oleh dokter dan staf klinik karena dengan semakin baiknya *service outcome* maka akan dapat menampilkan *moment of truth* yang baik di benak pasien demi mencapai *firm image* klinik yang sempurna.
2. Sebanding dengan *service quality*, maka Klinik Pratama Surabaya juga harus konsisten mempertahankan *service outcome* yang dihasilkan karena hal tersebut berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. Klinik Pratama Surabaya mesti menjaga serta meningkatkan *firm image* klinik karena semakin baik suatu *firm image* maka *service quality* yang diberikan pun akan semakin baik.
4. *Service quality* merupakan hal penting yang menjadi fokus seluruh staf klinik dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pasien demi tercapainya *patient satisfaction*, dengan demikian Klinik Pratama Surabaya perlu memberikan perhatian lebih untuk hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M., 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Cetakan 1. Bayumedia Publishing, Malang.
- Aryani, D., Rosinta, F., 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, vol. 17, no. 2, hal. 114-126.
- Assael, H., 1992. *Consumer Behavior and Marketing Action*. PWS KENT Publishing Company, Boston.
- Becker, B. W., Browne, B. A., Browne, W. G., Kaldenberg, D., 1997. Identifying Service Quality Strengths and Weaknesses Using SERVQUAL: A Study of Dental Services. *Journal of Health Marketing Quarterly*, vol. 15, no.2, pp. 69.
- Blum, H. L., 1981. *Planning for Health Development and Application at Social Change Theory*. Human Sciences Press, New York, pp. 462.
- Bryan, D., Fischer, A. K., Clow, K. E., 1995. Patient Expectations of Dental Services : Image Affects Expectations and Expectations Affect Perceived Service Quality. *Journal of Health Care Marketing*, 15, pp. 23.
- Campbell, S., Tickle, M., 2013. What is Quality Primary Dental Care?. *British Dental Journal*, vol. 215, no. 4, pp. 135-139.
- Campbell, S., Tickle, M., 2013. How Do We Measure Quality in Primary Dental Care?. *British Dental Journal*, vol. 215, no. 4, pp. 183-187.
- Chaffey, 2009. *E-Bussiness and E-commerce Management*. Prentice Hall, United Kingdom.
- Chuanda, C., Mintjelungan, C., 2014. Gambaran Kepuasan Pelayanan Gigi Tiruan Lepas Berbasis Akrilik Pada Masyarakat Kelurahan Molas. [online]. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/egigi/article/view/4685>. [2015, April 27].
- Depkes R.I., 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Djoko, R.S., 2008. Sistem Pembiayaan Pada Pelayanan Kesehatan Gigi. *Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Prof. Dr. Moestopo*, vol. 5(1), hal. 23.
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitinjak T., 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 43.
- Durianto, D., Sugiarto., Lie Joko Budiman., 2004. *Brand Equity Ten*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferdinand, A., 2000. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, A., 2002, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit BP UNDIP, Semarang, hal. 193.
- Fornell, C., 1992, A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, vol. 60, pp. 7-17.
- Ghozali., 2005, *Analisis Multivariate dan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang, hal. 45.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., Black, W. C., 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th edition, Prentice Hall International, New Jersey.
- Hasan, M.I., 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., 2008, *Consumer Behavior*, Library of Congress, Los Angeles, California, pp. 95.
- Hurriyati, R., 2009, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Alfabeta, Bandung, hal. 180.
- Jasfar, F., 2005, *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kasali, R., 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, hal. 30
- Kotler, P., Keller, K. L., 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-11. PT.Index Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Kotler, P., Keller, K. L., 2006. *Marketing Management*. Pearson., Boston, Columbus, New York, San Fransisco. pp. 266.
- Kotler, P., Keller, K. L., 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, hal. 139.
- Linggar, A. M., 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Liou, J. J. H., Chuang, Mei Ling., 2009. Evaluating Corporate Image and Reputation Using Fuzzy MCDM Approach in Airline Market. *Academic Journal of Quality & Quantity*, vol. 44, no. 6, pp. 1079.
- Loveridge, C.E., Cumming, S.H., 1996. *Nurshing Management In The New Paradigm*. Aspen Publication, Maryland.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2007. *Riset Kesehatan Dasar 2007*, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2013. *Riset Kesehatan Dasar 2013*, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Marbun, S., Suardhika, N., 2013. Pengaruh *Service Performance* Terhadap Nilai Institusi dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada STIPAR Atma Jaya). *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*. Vol. 19, no.1, edisi Juni 2013. Hal. 52-72.
- Nugroho, A., 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik. Penelitian dengan SPSS*, CV. Andi Offset, Jogjakarta.
- Purnama, H., 2013. *Pengaruh Service Quality dan Corporate Image Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Bank Mandiri Surabaya*. Tesis. Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya, hal. 1-55.
- Santoso, S., 2011, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, hal. 78.
- Semuel, H., Wijaya, E., 2008. Corporate Social Responsibility, Purchase Intention dan Corporate Image pada Restoran di Surabaya dari Perspektif Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. vol. 3, no. 1. hal. 44.

- Setiawati, T. S., 2013. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tebing View Resort: Berdasarkan Survey Wisatawan*. Skripsi. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sitinjak, T., Sugiarto, 2006. *Lisrel*. Graha Ilmu, Jogjakarta, hal. 71.
- Sugiyono., 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supramono, Haryanto, Oktavian, J., 2005. *Desain Proposal Penelitian: Studi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Sutojo, S., 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Damar Mulia Pustaka. Jakarta.
- Tang, W., 2007. Impact of Corporate Image and Corporate Reputation on Customer Loyalty : A Review. *Journal of Management Science and Engineering*. Vol. 1(2).
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2008. *Pemasaran Jasa*. edisi I. Bayu Media Publishing, Malang, hal. 28.
- Usmara, U., 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Amara Books, Yogyakarta.
- Robbins, S. P., 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1, Indeks, Jakarta.
- Setiasih, W., 2006. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Klien di Rumah Sakit Husada Jakarta*. Tesis Magister. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Depok, hal. 17.
- Wijono, D. M. S., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Yamin, S., Kurniawan, H., 2009. *Structural Equation Modeling. Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*. Salemba Infotek, Jakarta, hal. 36.
- Yamit, Z., 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Leonard L., 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidney.